Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2753

Vragen van het lid **Tellegen** (VVD) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht «112-app kan bellen met meldkamer»* (ingezonden 21 mei 2015).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 1 juli 2015). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 2608

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van het bericht «112-app kan bellen met meldkamer»?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
De SOS-app suggereert dat er samengewerkt wordt met het landelijke noodnummer 112; wat is de exacte relatie met de meldkamer en de 112-hulpdiensten?

Antwoord 2
De SOS Alarm app is een particulier initiatief. De app is bedoeld om de bij SOS Alarm aangesloten vrijwillige hulpverleners in de directe omgeving van het incident te alarmeren. Tevens brengt de app een normale telefoonverbinding tot stand met het alarmnummer 112. Zodra 112 gebeld wordt treedt de gebruikelijke procedure van officiële hulpverlening in werking. Deze houdt bewust geen rekening met de eventuele inzet van de vrijwillige hulpverleners. Er is immers geen enkele garantie of deze ter plaatse zijn of komen. Zodra de officiële hulpverleningsinstanties ter plaatse zijn nemen zij de hulpverlening over van de eventuele vrijwilligers ter plaatse.

Vraag 3 en 4
Deelt u de mening dat er geen enkele onduidelijkheid mag bestaan over de wijze waarop de hulpdiensten via 112 kunnen worden gealarmeerd en dat apps zoals de SOS-app niet alleen tot verwachtingen bij de gebruikers kunnen leiden die door de hulpdiensten niet kunnen worden waargemaakt

[1] http://nos.nl/artikel/2034372–112-app-kan-bellen-met-meldkamer.html, 7 mei 2015

ah-tk-20142015-2753
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

maar ook tot onverantwoorde risico's in vaak toch al levensbedreigende situaties? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
Wat gaat u doen om de schijnveiligheid, die als gevolg van dit soort apps kan ontstaan, tegen te gaan?

Antwoord 3 en 4
Ik deel de mening dat er geen enkele onduidelijkheid mag bestaan over de wijze waarop mensen in contact kunnen komen met de officiële hulpdiensten via het alarmnummer 112. Ik blijf dan ook communiceren dat mensen in nood direct moeten en kunnen bellen met het alarmnummer 112.
De SOS Alarm Hulpdienst is een particulier initiatief. Dit mag er echter niet toe leiden dat onduidelijkheid ontstaat over de inzet van de officiële hulpdiensten of de vertraagde inzet daarvan. Ik heb de initiatiefnemer van de SOS Alarm app gewezen op de potentiële veiligheidsrisico's die zijn wijze van communiceren over de SOS Alarm app met zich meebrengt. Ik heb hem verzocht in al zijn communicatie de schijn te vermijden dat de app een overheidsinitiatief is en dat deze in de plaats treedt van het alarmnummer 112. Ik zal de ontwikkelingen op dit gebied de komende tijd nauwlettend volgen. Daar waar de app risico's oplevert voor de bereikbaarheid van 112 of de inzet van de officiële hulpdiensten zal ik verdere actie ondernemen.

Vraag 5 en 7
Deelt u de mening dat een 112-app wel mogelijkheden en kansen kan bieden die aansluiten bij de technologische ontwikkelingen van deze tijd en die kunnen bijdragen aan nog betere en snellere hulpverlening zoals het traceren van de locatie en het gebruik maken van beelden bij de melding? Zo ja, gaat u zich inspannen voor een door de overheid erkende 112-app?
Neemt u deze ontwikkelingen, de app, het gebruik maken van beelden en de mogelijkheid van het traceren van een mobiele beller, mee bij de verdere inrichting van de landelijke meldkamer?

Antwoord 5 en 7
Op dit moment biedt een spraakoproep naar 112 een aantal belangrijke garanties die voor een data-oproep niet gelden. In de Telecomwet zijn voor 112 spraakoproepen een aantal zaken geregeld. Zo worden 112 oproepen met prioriteit afgehandeld ten opzichte van een normale oproep en wordt voor een 112-oproep ononderbroken en gratis toegang geëist van de providers. Dit is voor data niet het geval. Daarnaast is met de telecom providers afgesproken dat een 112 spraakoproep gebruik kan maken van elk beschikbaar netwerk voor het doen van een noodoproep. Hiermee ligt de kans op een geslaagde 112 oproep rond de 99%, zoals eerder door de Minister van Economische Zaken aan uw Kamer aangegeven (Kamerstuk 29 517-97). Ten slotte biedt spraakcontact tussen de 112-centrale en de melder het voordeel dat er kan worden doorgevraagd. In voorkomende gevallen kunnen in het spraakcontact direct instructies aan de melder worden gegeven met betrekking tot de noodsituatie.
Ik deel de mening dat apps in de toekomst mogelijkheden en kansen kunnen bieden door het aanleveren van aanvullende informatie die de hulpverlening uiteindelijk kan verbeteren en/of versnellen, zoals locatiegegevens en beelden. Om 112 via een app te bereiken is echter de beschikbaarheid van internet vereist. Bij gebruikmaking van internet kan (nog) niet dezelfde bereikbaarheid en stabiliteit gegarandeerd worden als bij een spraakverbinding. Daarnaast moet de 112-infrastructuur hier nog geschikt voor worden gemaakt. Bij de vorming en inrichting van de Landelijke Meldkamerorganisatie worden deze ontwikkelingen meegenomen. Ik vind het echter van het grootste belang bij deze ontwikkelingen dat de dienstverlening die de rijksoverheid biedt op het terrein van 112 ook nagenoeg gegarandeerd moet kunnen worden.

Vraag 6
Klopt het dat het nu voor de meldkamer niet mogelijk is de locatie van een mobiele beller te traceren waardoor kostbare minuten verloren gaan? Wat is er voor nodig de locatie van een mobiele beller wel te traceren en bent u bereid dit mogelijk te maken?

Antwoord 6
Bij aanvang van elke 112-noodoproep vanaf een mobiele telefoon worden globale locatiegegevens van de beller meegestuurd naar de landelijke alarmcentrale. Deze locatiegegevens zijn gebaseerd op de gegevens van de mast die gebruikt wordt om het gesprek tot stand te brengen. In sommige gevallen zijn de meegestuurde globale locatiegegevens onvoldoende, omdat de beller zijn locatie niet weet of kan zeggen en ook een omschrijving van de omgeving onvoldoende houvast biedt. In dat geval is het mogelijk om een meer nauwkeurige locatie van de melder vast te stellen. Deze procedure kost inderdaad enige tijd. Zoals gemeld in antwoord op vragen 5 en 7 is het sneller kunnen ontvangen van locatiegegevens, bijvoorbeeld op basis van gps-plaatsbepaling, een van de aandachtspunten binnen de nieuw te ontwikkelen infrastructuur van de Landelijke Meldkamerorganisatie.